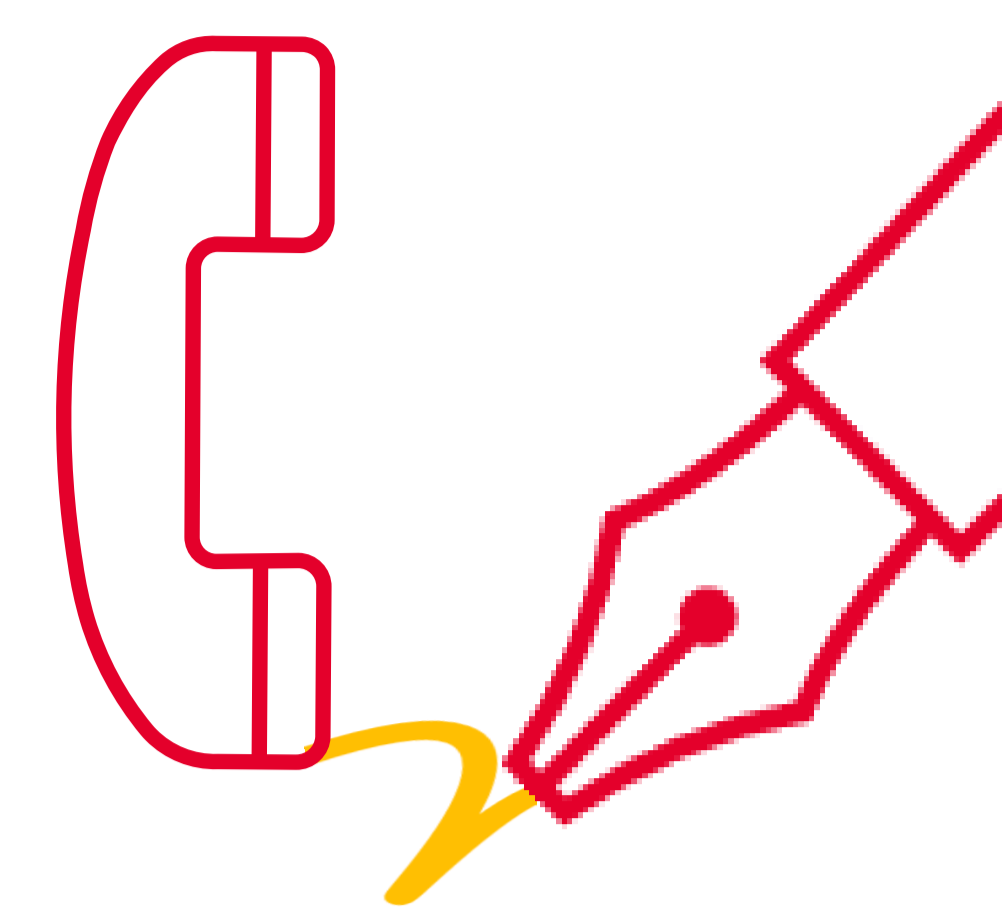


## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SUBMETIDOS À ERS EM OUTUBRO:

	Total	583
Escritos	112	(19%)
Via telefone	471	(81%)
<b>Total de Pedidos com menção à COVID-19</b>	<b>307</b>	<b>(53%)</b>
Escritos	60	(10%)
Via telefone	247	(42%)

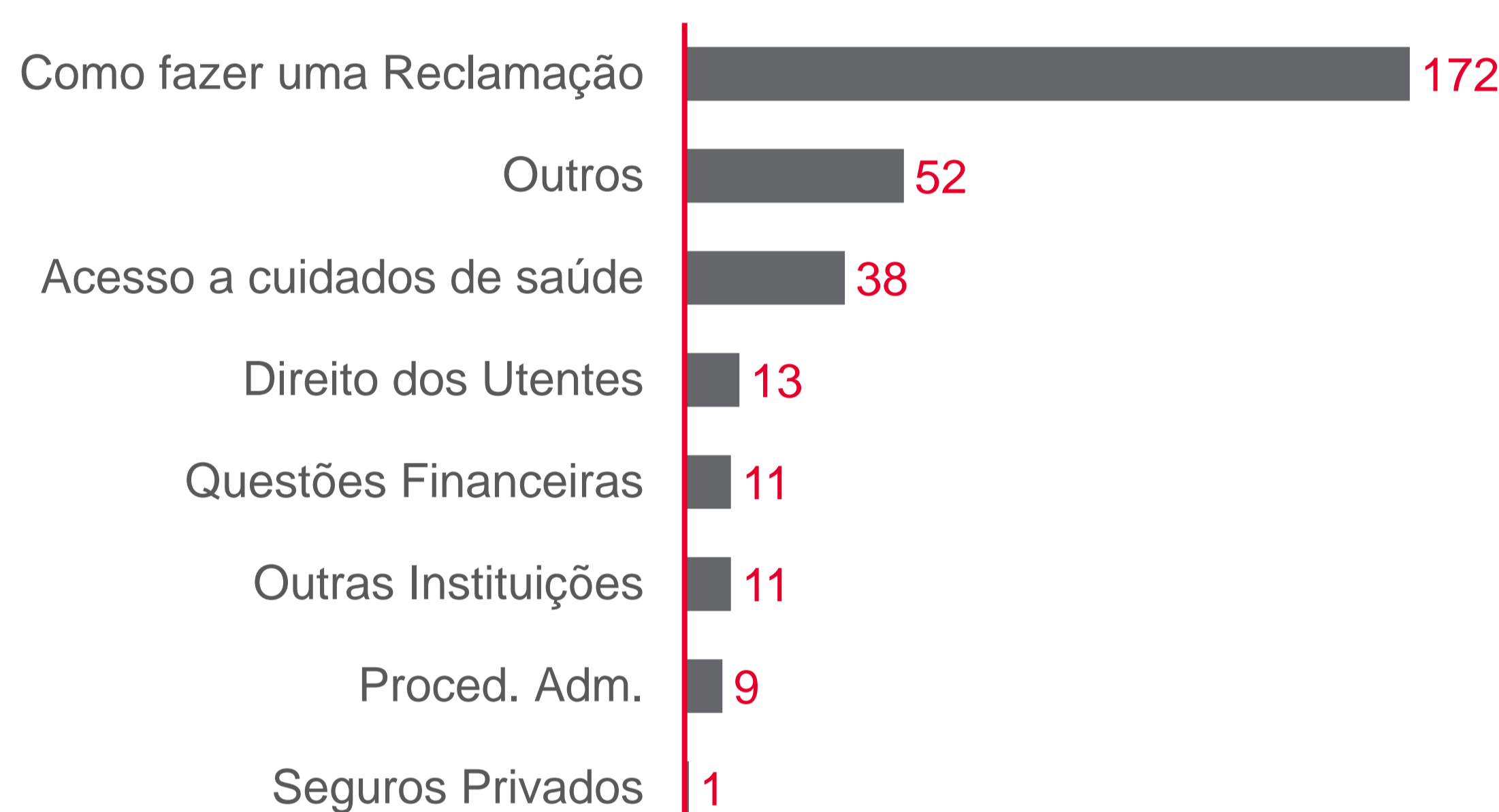
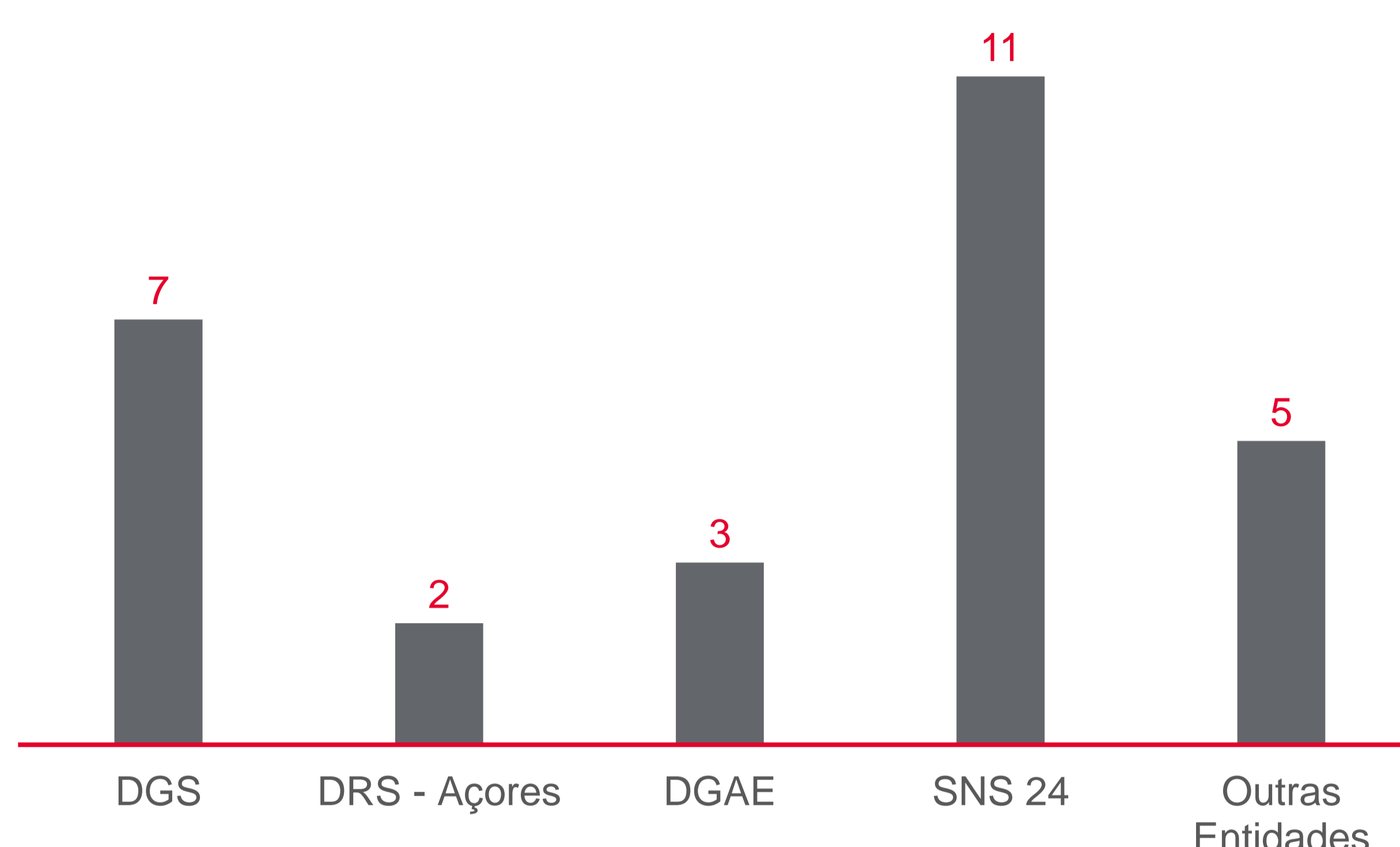
## EXPOSIÇÕES SUBMETIDAS À ERS E REENCAMINHADAS:

	Total	67
Exposições reencaminhadas fora do âmbito COVID-19	39	(58%)
<b>Exposições reencaminhadas com menção à COVID-19</b>	<b>28</b>	<b>(42%)</b>

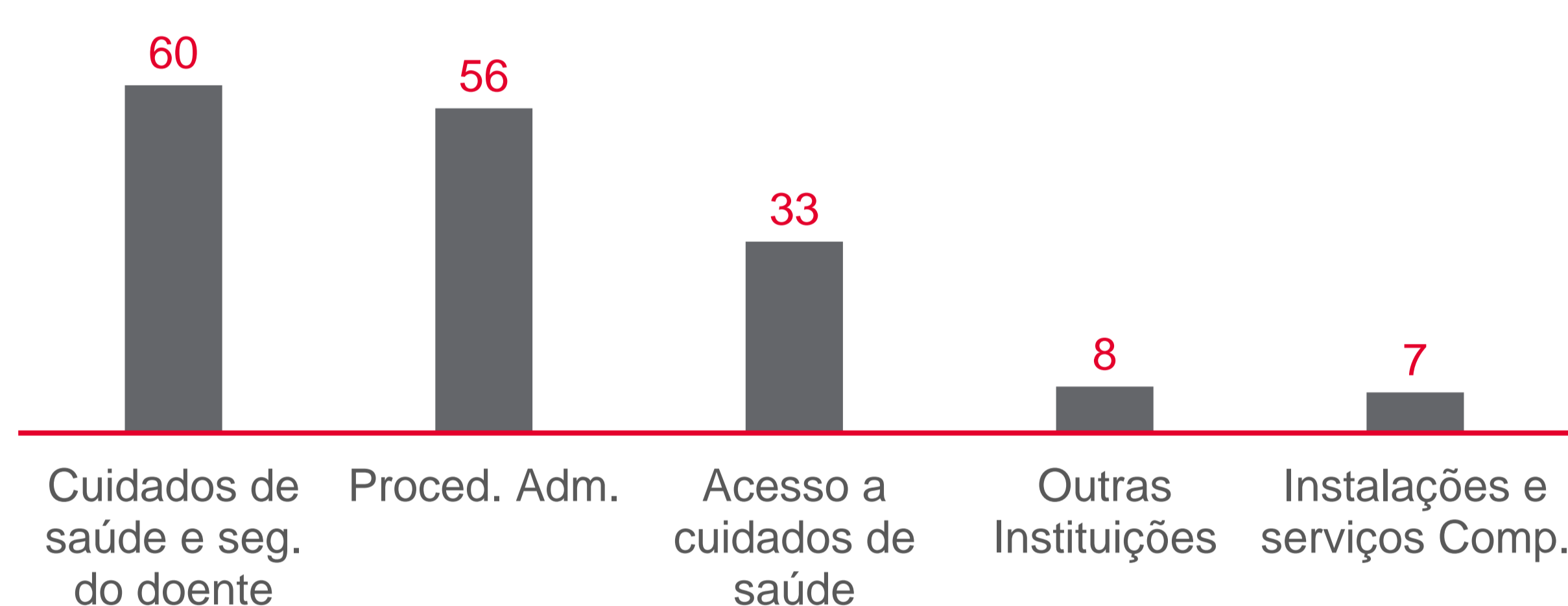


A ERS continua a assumir-se como ponto de contacto dos utentes, em assuntos relativos ao funcionamento do sistema de saúde. As questões que contêm matéria que não se enquadra nas suas competências, são encaminhadas.

No mês de outubro, das 67 exposições que foram encaminhadas para entidades terceiras, 28 estavam relacionadas com COVID-19, e uma parte significativa foi encaminhada para o SNS 24.



56% dos Pedidos de Informação recebidos via telefone em outubro, foram sobre **Como fazer uma Reclamação**, sendo o tema **Cuidados de saúde e segurança do doente** e questões relacionadas com **Procedimentos Administrativos** os temas dominantes (116 no total).



### No que respeita aos temas dos pedidos de informação, os utentes manifestaram também as seguintes preocupações:

#### Cuidados de saúde e segurança do doente/Outros

- Falta de acompanhamento por parte da Autoridade de Saúde
- Dificuldade na obtenção de Declaração de Isolamento Profilático
- Dificuldade na obtenção de CIT (baixa)

#### Procedimentos Administrativos

- Dificuldade em contactar o Centro de Saúde
- Dificuldade na obtenção de receituário
- Dificuldade em contactar o Delegado de Saúde

#### Questões Financeiras

- Cobrança de KIT de Equipamentos de Proteção Individual

#### Acesso a Cuidados de Saúde

- Obtenção de número de utente (imigrantes)
- Marcação de Juntas Médicas
- Dificuldade na marcação de consultas (centros de saúde)
- Desmarcação de consultas (centros de saúde)
- Dificuldades no acesso a consultas de acompanhamento materno-infantil (centros de saúde)

#### Direitos dos Utentes

- Restrição de visitas hospitalares
- Direito ao acompanhamento de utentes e utentes grávidas

### Perguntas mais recorrentes:

- Como fazer uma Reclamação junto da ERS?
- O que fazer na ausência de contacto das Autoridades de Saúde, no seguimento de contato com a Linha SNS24?
- Como obter a Declaração de Isolamento Profilático?
- Tendo testado positivo para a COVID-19. como obter o CIT (Baixa)?
- Como obter número de utente, sendo cidadão estrangeiro?
- Quando serão remarçadas as consultas nos Centros de Saúde?
- As visitas hospitalares estão limitadas?
- É permitido o acompanhamento durante a prestação de cuidados?
- Como contactar o Centro de Saúde?
- As clínicas privadas e hospitais privados, podem cobrar o valor dos KITs de Equipamentos de Proteção Individual?



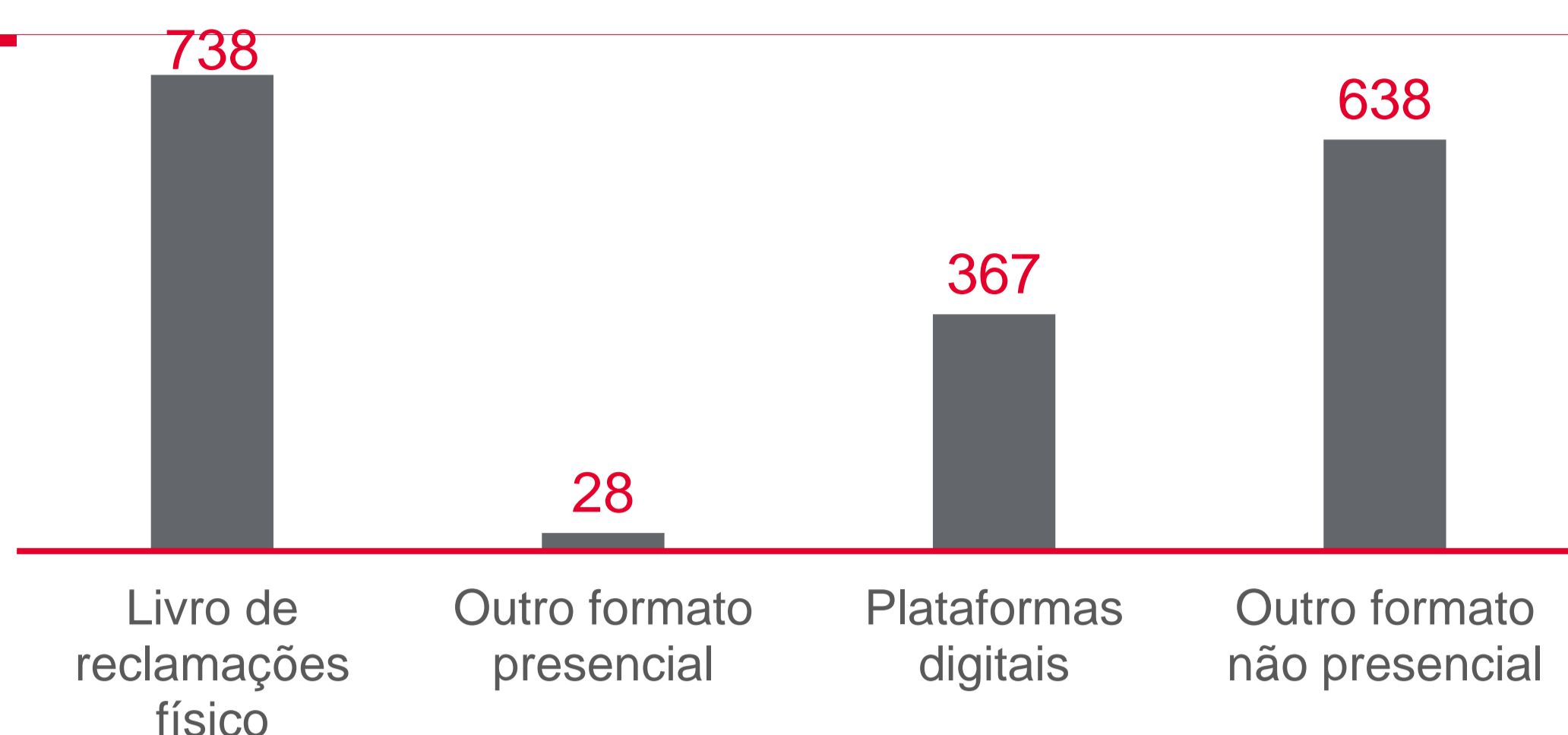
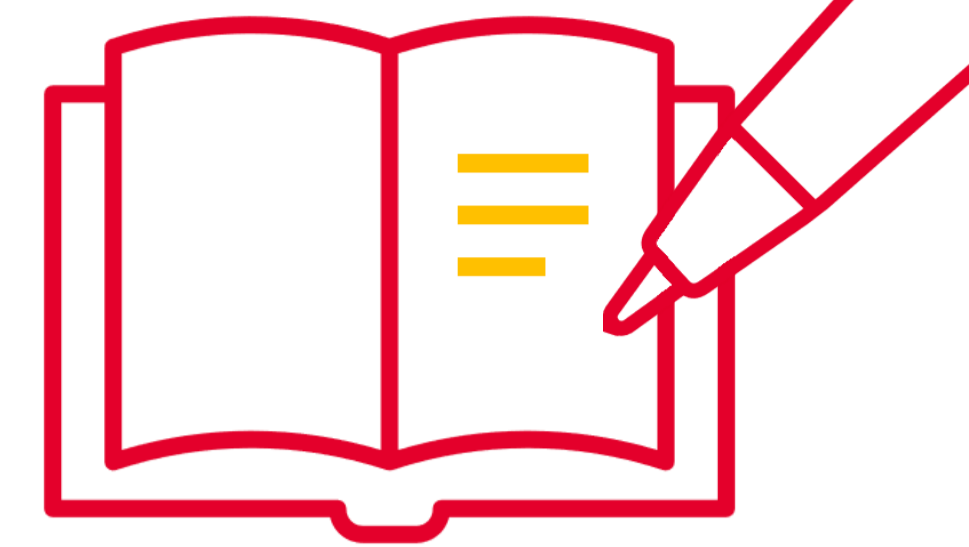




ERS

## PROCESSOS REC SUBMETIDOS À APRECIÇÃO DA ERS EM OUTUBRO:

	TOTAL	8.658
Com data de ocorrência no período de contingência (≥ a 01/03/2020)	6.997	(81%)
dos quais com menção a COVID-19	1.771	(25%)

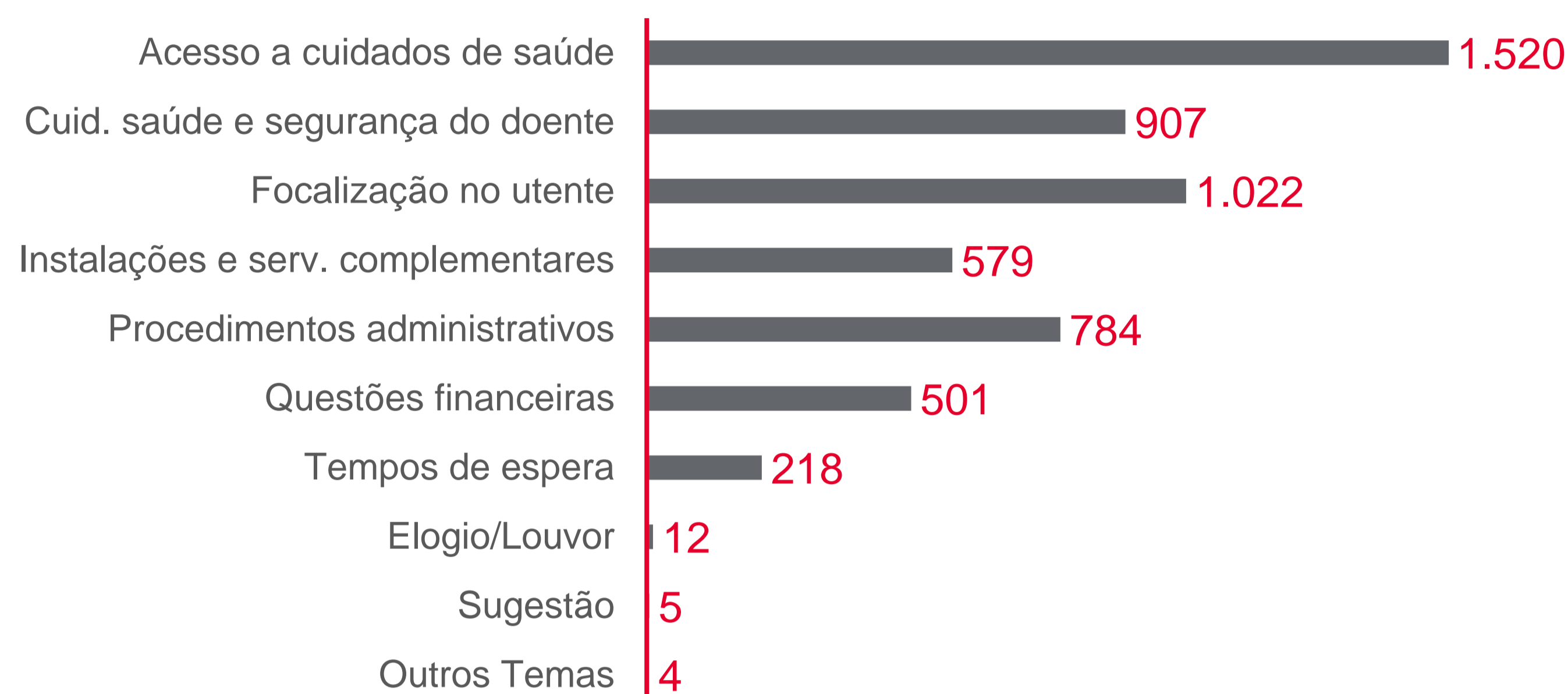


No que respeita ao suporte em que foram redigidos os 1.771 processos REC submetidos à ERS no mês de outubro com menção ao assunto “COVID-19”, constatou-se que, apesar da preponderância do livro de reclamações físico, os meios não presenciais no seu conjunto representam mais de metade (57%).

De acordo com a orientação dada pela ERS aos prestadores, o assunto COVID-19 não surge isolado num processo, mas sim associado a temas mais latos.

Tendo em atenção que cada processo pode conter mais do que um par tema/assunto, em outubro o tema que mais se destacou em processos com menção ao assunto “COVID-19” foi o “Acesso a Cuidados de Saúde”, seguindo-se a “Focalização no utente”.

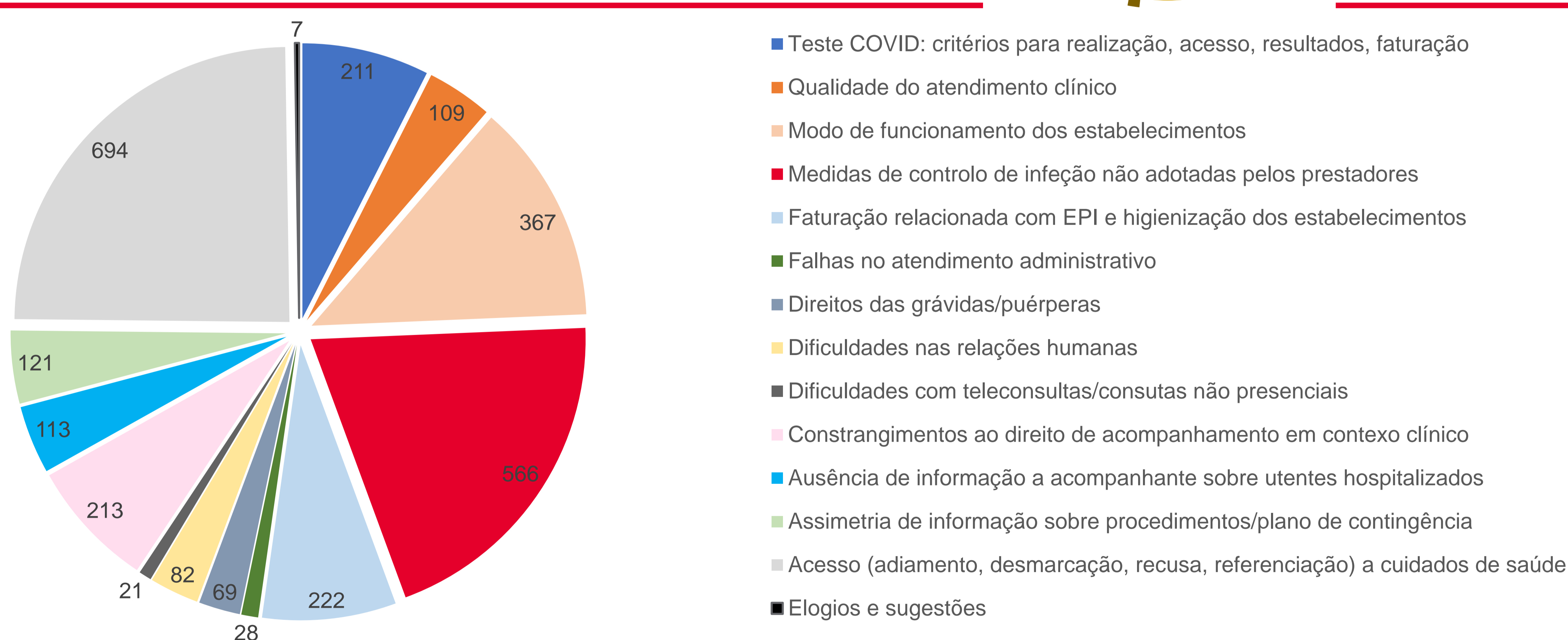
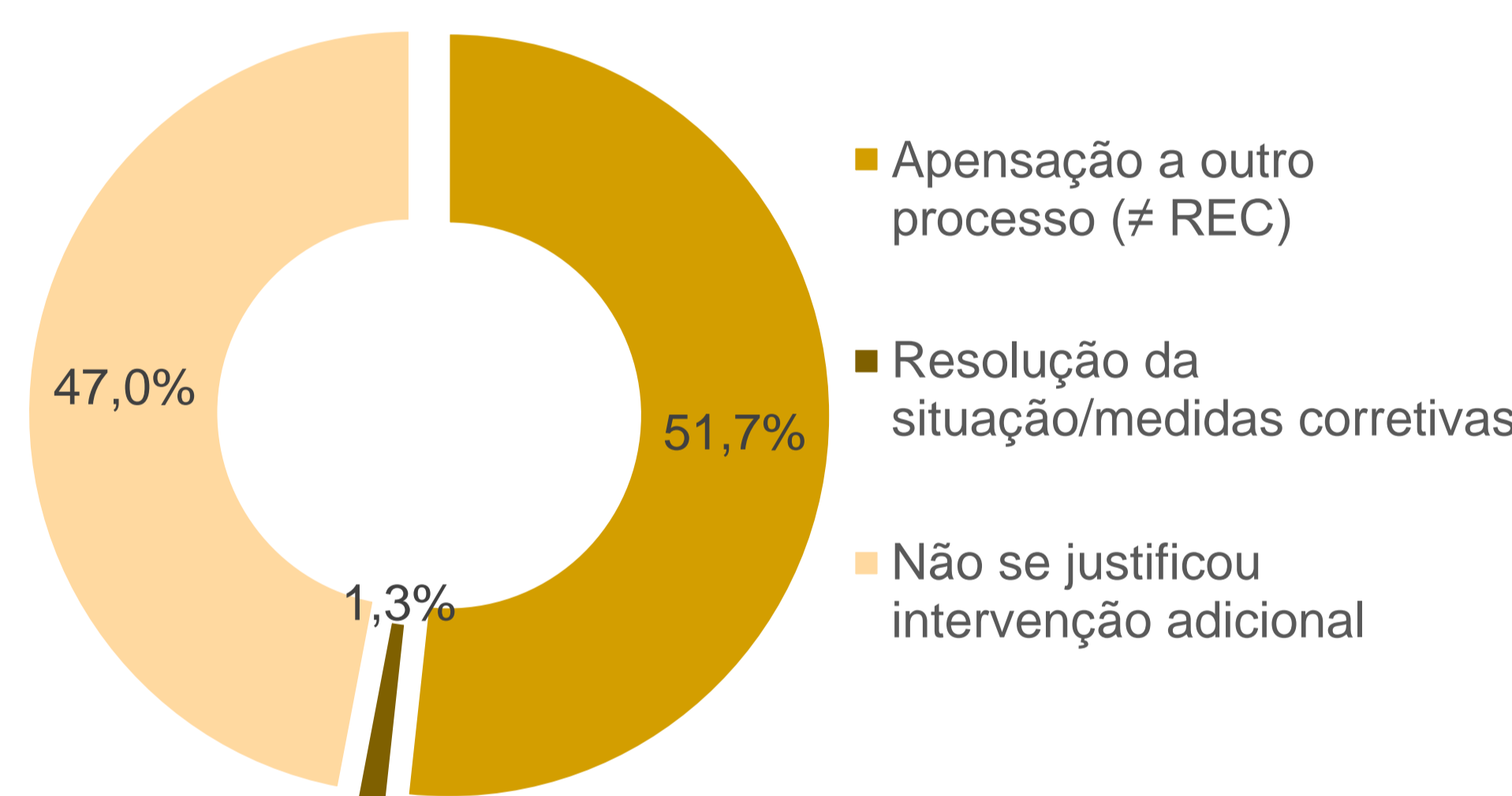
Este assunto foi também mencionado 12 vezes em elogios e 5 em sugestões.



Temas dos processos com menção a "COVID-19"	Setor Público	Setor Privado	Setor Social
Acesso a cuidados de saúde	34,7%	7,3%	17,6%
Cuidados de saúde e segurança do doente	17,6%	12,9%	15,4%
Focalização no utente	19,1%	16,6%	16,5%
Instalações e serviços complementares	8,9%	14,4%	17,6%
Procedimentos administrativos	15,4%	11,1%	5,5%
Questões financeiras	0,3%	33,4%	18,7%
Tempos de espera	3,7%	4,2%	8,8%
Elogios, Sugestões e Outros temas	0,4%	0,2%	-

Como vem sendo habitual, a proporção nas referências temáticas difere bastante de setor para setor: no setor público o “Acesso a cuidados de saúde” é o problema mais recorrentemente mencionado, com 37,7% do total do setor, as “Questões financeiras” representam 33,4% das menções nos estabelecimentos do setor privado e 18,7% nos do setor social.

À data da exportação da presente informação tinha já sido emitida decisão sobre 88% dos processos REC de outubro com menção ao assunto “COVID-19”: 415 foram terminados, e em 1.150 deu-se continuidade à análise por parte da ERS (dos quais 3 foram também levados ao conhecimento de entidade externa). No que respeita aos processos cuja decisão foi pela análise adicional, 60% dos REC recebidos em outubro estavam ainda em monitorização. Dos 468 já analisados, concluiu-se não haver necessidade de qualquer atuação complementar por parte da ERS em 47%, enquanto 51,7% foram apensados a processos de Inquérito e de Monitorização já em curso.



Tendo por base uma análise qualitativa por indução das reclamações do mês de outubro relacionadas com o tema “COVID-19”, constatou-se que as categorias mais expressas pelos reclamantes foram:

- **Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde (N=694)**, com potencial comprometimento da continuidade dos cuidados. Este mês verificou-se um aumento significativo de menções a demora no contacto/informação do Delegado de Saúde, com conseqüente dificuldade na obtenção de declaração de isolamento profilático.
- **Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores (N=566)**, com instalações desadequadas à situação de contingência.
- **Modo de funcionamento dos estabelecimentos (N=367)**, onde continuam as dificuldades em contactar telefonicamente as unidades de saúde, os atrasos no tempo de atendimento e deficientes condições físicas de espera (filas, aglomerados, exterior) para marcação/efetivação/pagamento de consultas/MCDT.
- **Faturação relacionada com EPI e higienização dos estabelecimentos (N=222)**, este mês um pouco menos mencionada.
- **Constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico (N=213)**, incluindo não só em consultas e exames como também situações de urgência e de internamento.
- **Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação (N=211)**, e principalmente demora na obtenção dos resultados.

Em menor volume, mas não menos significativas, estão a **assimetria de informação sobre procedimentos (N=121)** como plano de contingência e atuação perante doentes COVID não confirmado, a **ausência de informação a acompanhante sobre utentes hospitalizados (N=113)**, incluindo informação no momento da alta, e a **qualidade do atendimento clínico (N=109)**, principalmente por desvalorização de problemas de saúde não COVID.



ERS

ENTIDADE  
REGULADORA  
DA SAÚDE